

Tecnologia

A crise vai bater como nunca no setor de tecnologia da informação. As grandes empresas pretendem combater o aumento da demanda e se defender da competição com conceitos como SOA, computação em nuvem, integração de aplicações e gestão de processos de negócios

44

ESTE ANO ALGO POUCO COMUM VAI ACONTECER COM O MERCADO DE TECNOLOGIA.

Ele vai encolher. De acordo com a consultoria Gartner, os gastos mundiais com TI em 2009 devem cair 3,8% em comparação com 2008.

O setor deve movimentar US\$ 3,2 trilhões no mundo. Serão 200 bilhões a menos. Mesmo assim, as empresas querem fazer mais,

A saída é gastar com tecnologias flexíveis. Em



t <

flexível

palavras mais complicadas, significa investir em arquitetura orientada a serviços (SOA) e outras modalidades que permitam usar mais da infraestrutura existente, ou mais no futuro, ao menos.

Apesar da crise econômica, os analistas do Gartner não acreditam em uma queda dramática da adoção do SOA. Ao contrário, eles apostam em um crescimento desse modelo e das iniciativas apoiadas por ele como software como serviço, gestão de processos de negócios (BPM) e computação em nuvem. Esses são exatamente os temas a serem debatidos em São Paulo nos dias 14 e 15 de abril na VIII Conferência Gartner de Integração Empresarial.

E são os analistas do Gartner que alertam: os projetos sob ameaça de fracasso até 2010 são aqueles nos quais faltarão governança. É preciso uma entidade central que garanta coordenação em todo o projeto e discipline o processo de desenhar novos serviços.

No Brasil, esses projetos estão sendo reforçados onde a competição pede novos serviços como no segmento de telefonia móvel.

Cobrança dos consumidores e a oferta de tecnologias novas é a combinação capaz de garantir os investimentos. Ricardo



Laércio, do Bradesco: investimento na área de TI vai crescer 40% em 2009 e chegar a R\$ 2,8 bilhões

Santoro, diretor de TI da operadora Claro, investiu para melhorar o atendimento aos clientes.

Em março, a entrada das últimas regiões na portabilidade aumentou a competição no setor. Ricardo precisava refinar o relacionamento com clientes para não perder mercado. Um dos problemas era a diferença entre canais e sistemas de vendas. Um mesmo cliente era abordado com ofertas diferentes do mesmo produto. O atendimento do canal on-line não estava

trocou o fornecedor de BPM para tentar se aproximar do consumidor e "redesenhar os processos. Escolheu Oracle para uma estratégia de comunicação com cliente que seguisse o conceito de web 2.0 com redes sociais, blogs e web sites. O projeto incluiu investimentos com virtualização de servidores e sistemas desenvolvidos em Linux. Em tempos de cortes, o gasto foi salvo.

Os bancos estão em situação diferente das operadoras. Neste segmento, a competição é menor. Mas,

SOA se torna cada vez mais significativa. Na Caixa Econômica Federal, o investimento em 2009 será de R\$ 2,120 milhões, um valor 15% superior ao investido em 2008. Roberto Zambon, diretor de TI do banco, avalia que os principais projetos envolvem a construção de um novo ambiente para o auto-atendimento, todo integrado e desenhado em SOA. Além disso, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) desenha processos usando uma ferramenta de BPM,

Uma pesquisa criada pelo Gartner aponta que há espaço para o desenvolvimento de novos negócios e oportunidades valiosas para a tecnologia flexível

46

completamente integrado com o das lojas físicas nem com as vendas por telefone.

Essa situação tornava cada nova promoção ou produto uma operação complexa e que abria brechas para que os canais cometessem erros. Um projeto em condições de ajudar a resolver este problema não seria visto como simples gasto de dinheiro e sim essencial para a operação. Sem cie, o cliente se sentia mal atendido e isso era fatal.

Embora não idêntica, uma situação similar acontecia na concorrente Vivo. Christiane Edington, CIO da Vivo,

capitalizados, eles vão aumentar os gastos com TI assim mesmo e se preparar para um ambiente mais competitivo. O Bradesco, comandado nessa área pelo vice-presidente executivo Laércio Albino Cezar, deve passar de R\$ 2 bilhões para R\$ 2,8 bilhões, um crescimento de 40% no investimento.

A maior parte dos gastos nesse nicho é sempre com segurança. No Bradesco, são tokens (dispositivos que geram senha), cartões com chips e até biometria vascular, que identifica a partir das veias da mão. Mas a área envolvendo

Gasto diferente

O Gartner aposta nesse tipo de gasto mais flexível. Seja nas operadoras, onde atende a uma demanda imediata ou como nos bancos, onde se prepara para um cenário de maior competição no médio e longo prazo.

É essa é a justificativa para gastar com ferramentas e metodologias envolvendo BPM, SOA e integração de aplicações. No caso de computação em nuvem, a aceitação varia muito de um segmento para outro. Isso mesmo considerando uma expansão de 21,3% desse tipo de tecnologia em 2009. No mundo, ela deve movimentar US\$ 56,3 bilhões este ano.

"Parte do crescimento representa a transferência de serviços tradicionais de TI



Marcos, do Serpro:
em menos de um ano
a capacidade de
processamento de
dados dobrou no
órgão federal

para a nova tecnologia", aponta Ben Pring, vice-presidente de pesquisa do Gartner. "Mas há espaço para o desenvolvimento de novos negócios e oportunidades valiosas". A pesquisa mostra que 30% da

receita do mercado de consultoria e integração de sistemas será fundamentada em computação em nuvem em 2011.

Isso não significa um mercado brasileiro completamente pronto para

esse tipo de inovação. Embora o modelo de nuvem seja um exemplo clássico de tecnologia flexível, item importante para atrair mais investimentos, há setores como telecomunicações resistentes a aceitar a novidade.

Ricardo, da Claro, fez diversas reuniões com outros diretores e provou a necessidade dos novos investimentos. Perder clientes com a chegada da portabilidade era uma ameaça e precisava ser evitada. A arquitetura orientada a serviços e a integração das aplicações eram medidas necessárias. A integração dos sistemas de vendas, iniciada em meados de 2008, foi uma fase desta estratégia e já foi concluída.

Por outro lado a computação em nuvem era diferente. Ricardo reconhece que os sistemas no segmento de telecomunicações ainda ficam muito dentro de casa. "Ninguém quer testar sem antes provar a maturidade da computação em nuvem."

Ricardo pretende integrar todos os sistemas com o máximo de aproveitamento do legado, construir um novo data center e realizar um projeto de CRM este ano.

Mas enquanto o setor de telecomunicações gasta motivado pela concorrência e após muito debate, há um setor na economia brasileira em que o investimento cresce sem amarras. O governo, em

especial pela determinação de estimular a economia, não apenas mantém como amplia os investimentos.

No Serpro, onde são processados quase todos os sistemas do governo federal, a expansão foi impressionante. Somente nos últimos três meses de 2008, quando boa parte do setor privado estava paralisado pela crise, o Serpro investiu R\$ 152 milhões.

Além da orientação de estimular a economia, o Serpro também é pressionado pelo crescimento da demanda. No ano passado, o Imposto de Renda atingiu 32 milhões de declarações. A instituição ainda processa o salário de quatro milhões de funcionários do governo federal. Ainda há o crescimento na emissão de notas fiscais eletrônicas, outro responsável pelo aumento a demanda por processamento no Serpro.

Marcos Mazoni, presidente do Serpro, coordena diretamente o comitê de software aberto, responsável pela integração de sistemas como correio eletrônico e agenda, hoje em implementação pela Caixa Econômica Federal, Itaipu Bionacional, e também nos Ministérios da Aeronáutica, Marinha e Exército. Nessas áreas, Marcos pôde ser menos conservador que o segmento de telefonia móvel e contratou



Alessandra, da GVT:
redesenho de processos permitiu que 20 etapas de vendas fossem reduzidas para nove

o processamento no modelo de computação em nuvem.

O investimento pontual na computação em nuvem, entretanto, se torna pequeno

diante da dimensão da demanda do Serpro. Em 2008, a empresa precisou dobrar a capacidade de dados processados, um volume

Agenda

14 de Abril

HORÁRIO	SESSÃO	ANALISTA
8h00 – 9h00	Credenciamento	
9h00 – 9h30	Boas-vindas e Introdução	Frank Kenney
9h30 – 10h30	Cenário do Gartner para a América Latina: O Futuro da TI	Donald Feinberg
10h30 – 11h15	Fórum de Demonstração de Produtos	
11h15 – 12h30	A SOA pode Salvar seus Aplicativos Legados? Desenvolvedores versus Arquitetos: e a SOA em meio ao Fogo Cruzado	Dale Vecchio
	Segurança de Grandes Fornecedores, Grandes Aplicativos, Sistemas Legados e Banco de Dados	Frank Kenney
		Joseph Feiman
12h40 – 13h25	Solution Provider Session	
13h30 – 14h45	Almoço Geral e Roundtable Almoço Premier	
14h50 – 15h50	Os Fundamentos da SOA: Princípios, Práticas e Benefícios Entendendo a Situação e Criando Condições para o BPM em Tempos de Crise	Daryl Plummer Janelle Hill
16h00 – 16h45	Solution Provider Session	
16h45 – 17h15	Coffee Break/Technology Theater	
17h15 – 18h30	SOA, Web e a "Cloud": Decisões de Oferta sobre a Arquitetura dos Aplicativos	Jess Thompson
	Virando o Jogo: Composições de SOA e BPM	Daryl Plummer
	Plataformas da Web: O Alicerce para as Soluções de Cloud-Computing	David Cearly
18h30 – 19h30	Coquetel	

15 de Abril

HORÁRIO	SESSÃO	ANALISTA
8h00 – 9h30	Credenciamento	
9h30 – 10h30	O Cenário da Cloud-Computing	David Cearly
10h30 – 11h15	Fórum de Demonstração de Produtos/Technology Theater	
11h15 – 12h30	Explorando Consumerização, Democratização da Tecnologia e Responsabilidade do Usuário	David Cearly
	O Desenvolvimento dos Aplicativos para Web e a "Cloud": Estratégias e Táticas para uma Nova Geração de Desenvolvedores	Frank Kenney
	O Cenário do Gartner para a Segurança da Informação	Joseph Feiman
12h30 – 13h20	Solution Provider Session	
13h20 – 14h35	Almoço Geral e Gartner "Muito mais do que a Pesquisa" Almoço Premier	
14h35 – 15h50	Simulação e Otimização de BPM: Virando o Jogo em Tempos de Restrições Econômicas	Janelle Hill
	Administrando as interações entre a "Cloud", a Web 2.0 e a SOA	Frank Kenney
	Selecionando a Tecnologia de Suporte de Infraestrutura para suas Iniciativas de BPM e SOA	Jess Thompson
15h50 – 16h10	Coffee Break	
16h10 – 17h25	Entendendo os Suítes ESB e outras Alternativas de Tecnologia SOA	Jess Thompson
	Arquitetura e Tecnologia de Integração de Dados: Aumentando o Valor do seu Patrimônio de Informações	Donald Feinberg
	O Mercado em Expansão para a Tecnologia do BPM	Janelle Hill
17h30 – 18h30 K	Quando o Software Sobrevive aos Desenvolvedores: Forças do Mercado	Dale Vecchio
	Impulsionando a Modernização da TI	
18h30	Encerramento	

medido em Mips, unidade traduzida em um milhão de informações processadas por segundo. Na época, o Serpro processava 18 mil Mips.

Dobrar e chegar aos 36 mil Mips significa um grande investimento. Ao mesmo tempo, investiu no desenvolvimento de sistemas em SOA, na infraestrutura de servidores de plataforma baixa e alta e no suporte. Os processos foram redesenhados com a ajuda de uma aplicação de BPM desenvolvida internamente. A opção seguida pelo Serpro trouxe uma economia de R\$ 371 milhões aos cofres públicos.

A escolha de Marcos, no Serpro, bate com análise feita pelo Gartner. "Notamos um interesse crescente por arquitetura orientada a serviços em verticais como governo", diz Jess Thompson, vice-presidente global de pesquisas da consultoria.

A redução de custos é uma das vantagens apontadas por Jess no SOA. "A arquitetura reforça e permite iniciativas nesse sentido", explica o consultor. Esse aspecto nos traz de volta ao segmento de telecomunicações, agora na área fixa.

No ano passado, um arquiteto de software chegou na operadora

de telefonia GVT vindo de Israel. Sua missão era desenhar os processos e construir um novo sistema de gestão integrado para a empresa. "Um dos problemas era um processo de vendas longo demais", diz Alessandra Bornura, diretora de sistemas

No ano passado, a GVT gastou R\$ 2 milhões em novas ferramentas e aplicações de software. Desenhou novos processos com uma ferramenta de BPM e refinou a arquitetura orientada a serviços existente. O foco era reduzir custos e

Mais de R\$ 2 bilhões é quanto os bancos devem investir neste ano, principalmente em SOA, BPM, integração de aplicações e segurança

da GVT. Desde o contato com o cliente até a venda ser concluída era necessária a execução de 20 etapas.

A GVT precisa ser mais rápida porque se propõe a ser uma opção às concessionárias de telefonia nas 80 cidades em que atua. Se não oferecer um serviço melhor, o cliente das líderes do mercado não se sentirá interessado em sair de onde está.

umentar a eficiência. O arquiteto voltou para Israel e aqui essa busca continua. Na área de vendas, o cliente já é conquistado com menos esforço e mais velocidade. As 20 etapas viraram nove.

A queda global nos investimentos em tecnologia prevista pelo Gartner deve afetar o Brasil. Afinal, os analistas prevêem uma redução ainda pior do que a verificada em 2001.

Mas quando a tecnologia for usada como na GVT, Claro ou Serpro, e permitir reduzir custos, aumentar eficiência e oferecer melhor serviço ao cliente, será mais fácil garantir os investimentos.

Em miúdos, tecnologia flexível vende melhor. ■■■

